

## บทคัดย่อ

แผนงาน การพัฒนาจิตบริการแบบไทยเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มุ่งสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้นเกี่ยวกับจิตบริการแบบไทย การนำผลไปประยุกต์ใช้ในการจิตบริการแบบไทยเชิงบูรณาการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และหาแนวทางในการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการของไทย โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่นำไปสู่การพัฒนาโครงการย่อยดังนี้ (1) ค้นหาคุณลักษณะของจิตบริการแบบไทยจากมุมมองของนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาแบรนด์วัฒนธรรมจิตบริการแบบไทย (2) เพื่อพัฒนารูปแบบประสบการณ์บริการด้วยจิตบริการแบบไทยจากมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (3) เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะของจิตบริการแบบไทยเพื่อพัฒนาการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และ (4) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วยจิตบริการแบบไทย โดยประชากรเป้าหมายของแผนงานวิจัย ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ ผู้บริหารองค์กร ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับออกแบบและการส่งมอบบริการและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจจิตบริการ 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม และธุรกิจสุขภาพความงามและสปา ตัวแทนจากสมาคมการท่องเที่ยวสภาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และตัวแทนสถานศึกษาที่เปิดดำเนินงานหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริการ โดยการดำเนินโครงการวิจัยของแผนงานใช้ทั้ง กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่การพัฒนารอบแนวคิดเชิงนโยบายการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วยอัตลักษณ์จิตบริการแบบไทยเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ในที่นี้ แผนงานวิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดเชิงบูรณาการเพื่อการพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วยจิตบริการแบบไทย จิตวิญญาณของจิตบริการแบบไทย แบบจำลองการออกแบบบริการด้วยจิตบริการแบบไทย การพัฒนาสมรรถนะโดดเด่นจิตบริการแบบไทย และตัวชี้วัดการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันขององค์กรด้วยจิตบริการ และจากรอบแนวคิดเชิงบูรณาการเพื่อการพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วยจิตบริการแบบไทย ข้างต้น การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะต่อนโยบายภาครัฐในการพัฒนาการเรียนรู้ของทรัพยากรมนุษย์ ในโซ่คุณค่าขององค์กรขององค์กรจิตบริการแบบไทย การพัฒนาการเรียนรู้ของทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยจิตบริการแบบไทยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของ การจัดการทุนมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ที่มุ่งบริหารจัดการทั้งในระดับมหภาคและจุลภาคเพื่อการส่งมอบคุณค่าของจิตบริการแบบไทยที่เป็นมรดกวัฒนธรรมที่นับทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์และคุณค่าที่โดดเด่นของไทย

## Abstract

The Development of Thai Hospitality for Creating Competitiveness of Tourism and Hospitality Industry project emphasizes a clear understanding about Thai hospitality and its application for business management to create Thai tourism industry's competitiveness. The study aims to (1) discover characteristics of Thai hospitality perceived by domestic and international tourists develop to apply for cultural branding, (2) develop pattern of Thai hospitable experience from stakeholder's perspective, (3) analyses Thai hospitality competency for developing tourism and hospitality industry, and (4) introduce a guideline for developing competitiveness of Thai tourism and hospitality industry using Thai hospitality. This study was conducted by using qualitative and quantitative research methods to collect data from population group including tourists, tourism academic program representatives, key people from community, tourism organization and federations in Thailand, executive staff and entrepreneurs, and personals in charge of human resource management and service delivery and design. From the results associated with main objectives of the study come an integrated framework of competitiveness development using Thai hospitality for tourism and hospitality industry that consists of key components; Spirit of Thai Hospitality, Thai hospitality service design model, Thai hospitality competencies and Thai hospitality competitiveness key indicators. The framework leads to a development of guideline for Human Learning Development in in Thai tourism and hospitality value chain based on competitive Thai hospitable culture.